# Norrtågs kvalitetsredovisning
# År 2015 Kvartal 3

# Innehållsförteckning

84 % av våra resenärer är nöjda med resandet ..... 3
Välkommen alla nya och gamla pendlare ..... 3
Umeå-Örnsköldsvik är en populär pendlarsträcka ..... 5
Förbättringar i punktligheten ..... 9
Orsak till förseningar ..... 10
Norrtåg har bra regularitet ..... 11

# 84 % av våra resenärer är nöjda med resandet

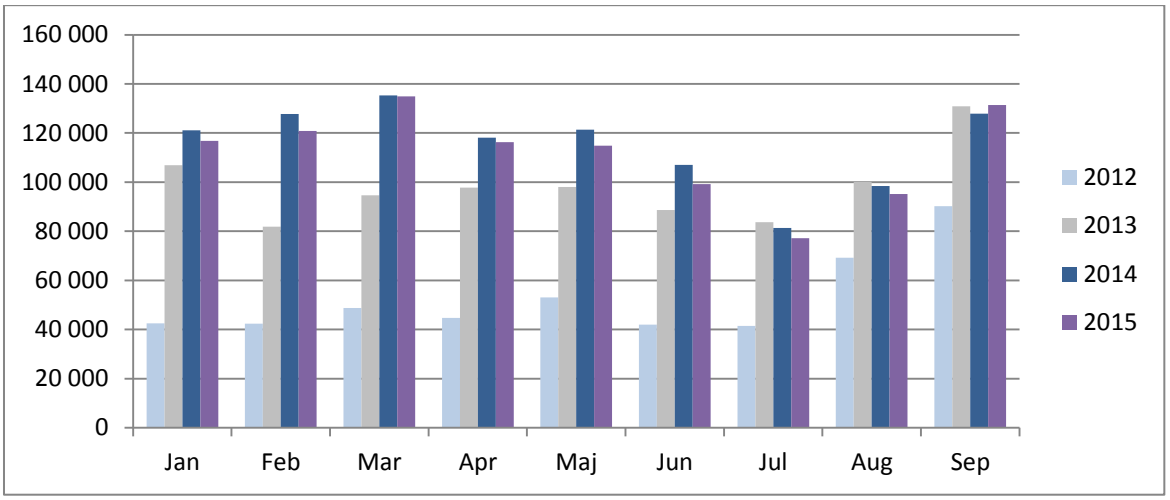
Stora förbättringar har gjorts på restid och trafikutbud och resenären är i sin helhet nöjd med Norrtåg. Vår kundnöjdhet ligger på totalt 84 % vilket är samma nivå som 2014. Våra resenärer är nöjda med vår punktlighet där index ligger på 90 %. De tre fokusområden som resenärerna tycker att Norrtåg är bra på är tydlig information från kundvärd, enkelt att hämta ut biljett och enkelt att stiga på. De förbättringar som resenären önskar i första hand skiljer sig mellan sträckorna. I Norrbotten önskar resenären i första hand bättre tidhållning, på Umeå-Örnsköldsvik är det bekväma sittplatser och på Sundsvall-Storlien bättre plats för bagage.

# Välkommen alla nya och gamla pendlare

Dagligen reser cirka 5 500 resenärer med någon av Norrtågs 78 avgångar. September och oktober är de största resemånaderna. Under hösten gör pendlarna 3 000 resor per dag. Andel pendelresenärer har varit stabilt över året och ligger på cirka 42 %. Norrtågs första år präglades av mycket stora resandeökningar, även det senaste året ökar resandet men inte lika starkt. Vi ser en förändring av antal resor per pendelkort, orsakad av en gemensam överenskommelse mellan länen att begränsa resande till två resor per skolkort på vardagar. Med hänsyn taget till detta är den totala ökningen 2 % för Norrtåg i sin helhet.

Operatören har under hösten höjt ombordavgiften från 50 kr till 70 kr vilket innebär att priset på en biljett som köps ombord blir dyrare jämfört med ett förköp. Anledningen till detta är att operatören Botniatåg vill ha kontantlöst ombord på tågen samt att skapa mer utrymme för annan service och information i stället för att sälja biljetter. Detta har medfört att antal förköp har ökat. Detta har inverkat på resandet. Resande med enkelbiljett har minskat och vi ser en nettoeffekt på – 5 %. Samtidigt har operatören Botniatåg infört egna pendelkort på tre av Norrtågs linjer, ett pendlarkort som även erbjuder möjlighet att åka på SJ:s kommersiella turer men inte på övrig samhällsupphandlad busstrafik. Norrtåg saknar uppgifter på hur detta resande ser ut.

*Resandet i jämförelse med tidigare år*

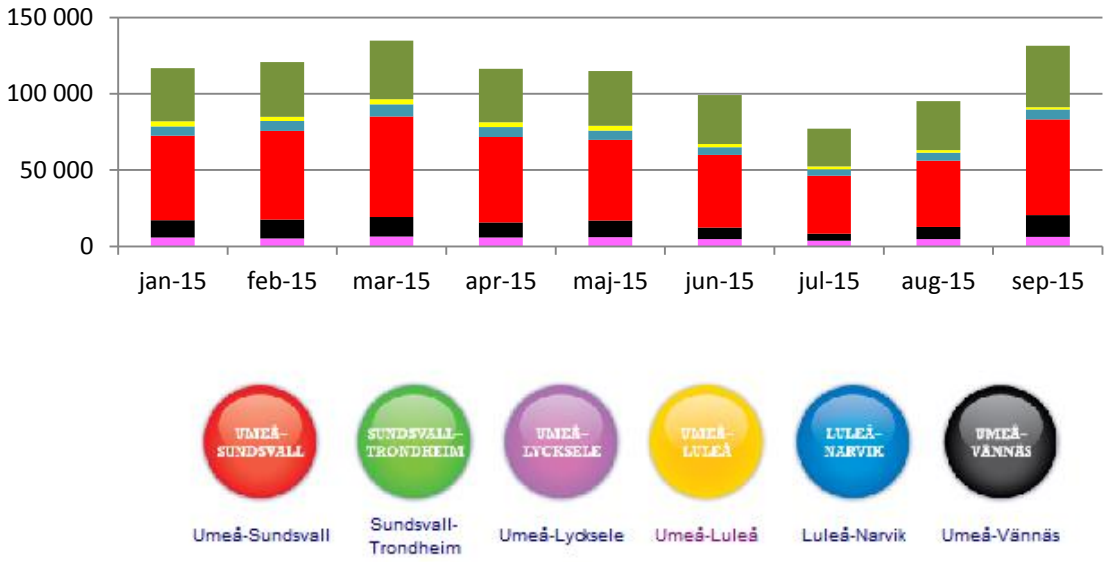



Sett till de enskilda sträckorna har resandet, jämfört med 2014, förändrats enligt följande:

- Umeå-Sundsvall +2 %
- Sundsvall-Östersund-Trondheim -8 %
- Umeå-Vännäs - 6 %
- Umeå-Lycksele + 9 %
- Kiruna-Luleå - 3 %
- Luleå-Umeå - 33 %

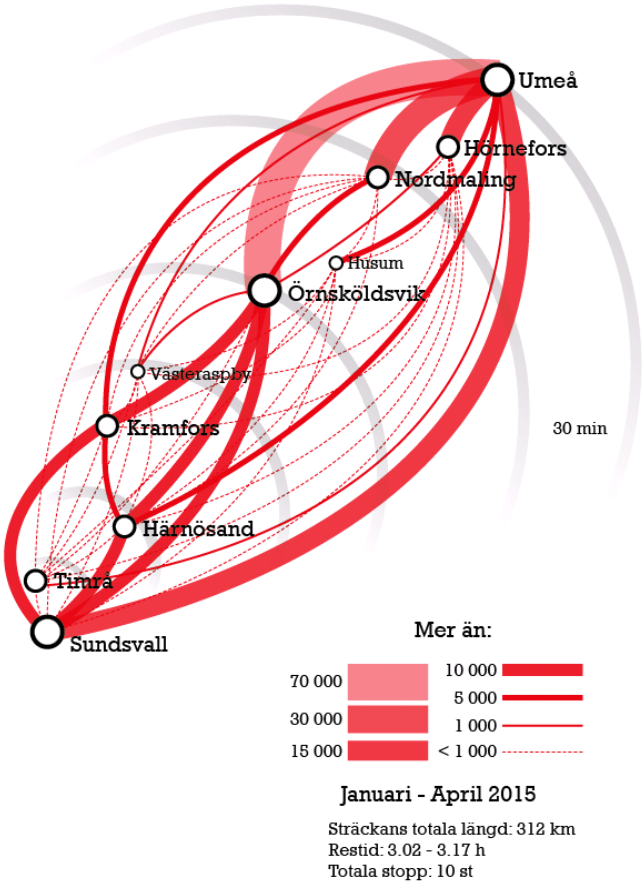
Under våren har antal turer på sträckan Luleå-Umeå dragits ned från tre till en dubbeltur på grund av kraftigt nedsatt hastighet på sträckan Bastuträsk-Boden, som i sin tur beror på infrastrukturproblem.

*Fördelning över resande mellan sträckor 2015*



# Umeå-Örnsköldsvik är en populär pendlarsträcka

Sträckan Umeå-Örnsköldsvik fortsätter att vara den mest populära pendelsträckan med flest resande. De primära turerna för pendlare fyller de 185 platserna som finns på tåget. På morgontåget med ankomst till Umeå klockan 07.40 kliver i genomsnitt 80 resenärer på tåget i Örnsköldsvik, Nordmaling 90 och i Hörnefors 50. Detta ger fulla tåg liknade de i Stockholms pendeltågstrafik. Den populäraste avgångarna från Umeå är kl 15:40 och 16:25, som har i genomsnitt 165 påstigande resenärer  varav cirka 80 åker hela vägen till Örnsköldsvik.

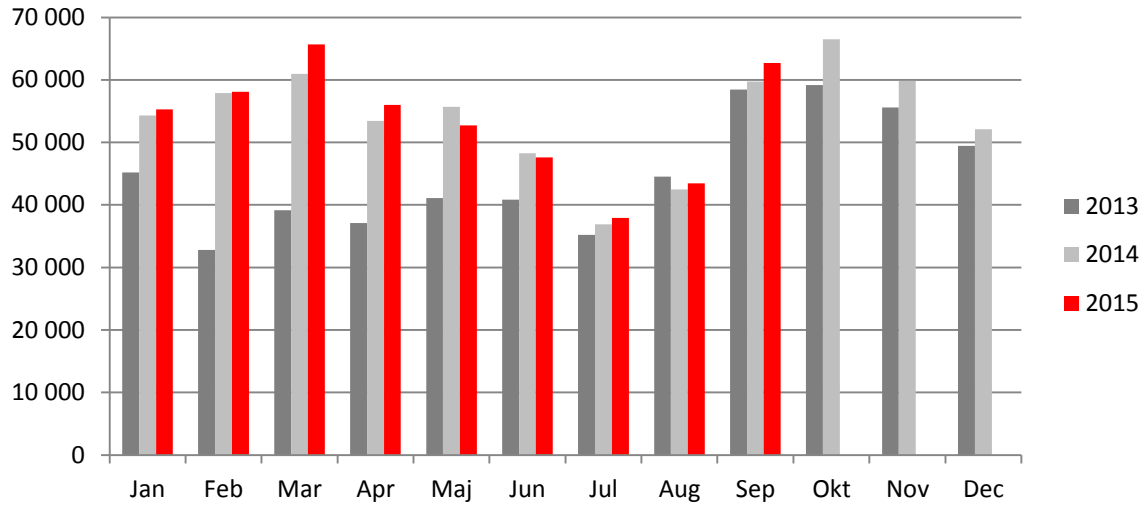



*Resandemönster under januari-april 2015*

På Sträckan Sundsvall-Östersund-Storlien är det pendelresande mellan Sundsvall-Ånge-Bräcke och Östersund som är de mest populära sträckorna. Under vintersäsongen ökar trafiken till fjällvärlden och försäljning av enkelbiljetter.

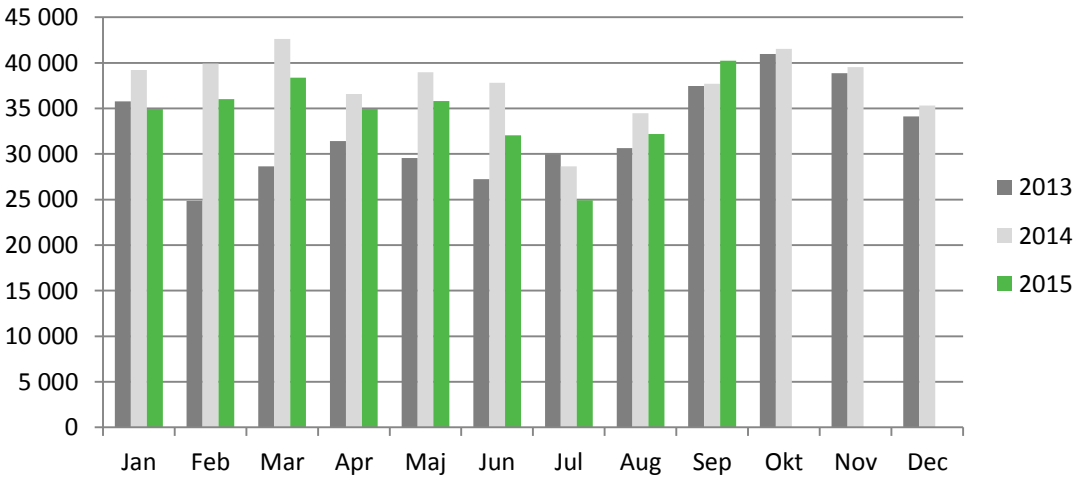
**Umeå-Sundsvall: Resandet ökar med 2 %**

62 000 resor gjordes under september. Ackumulerat kvartal 3 ser vi en förbättring med 2 % jämfört med 2014, totalt för kvartal 1-3 är resandet 479 000. Resandeströmmarna mellan Umeå-Örnsköldsvik är fortfarande den starkaste relationen på sträckan och Umeå-Sundsvall har ett fortsatt starkt resande med anslutningar söderut.



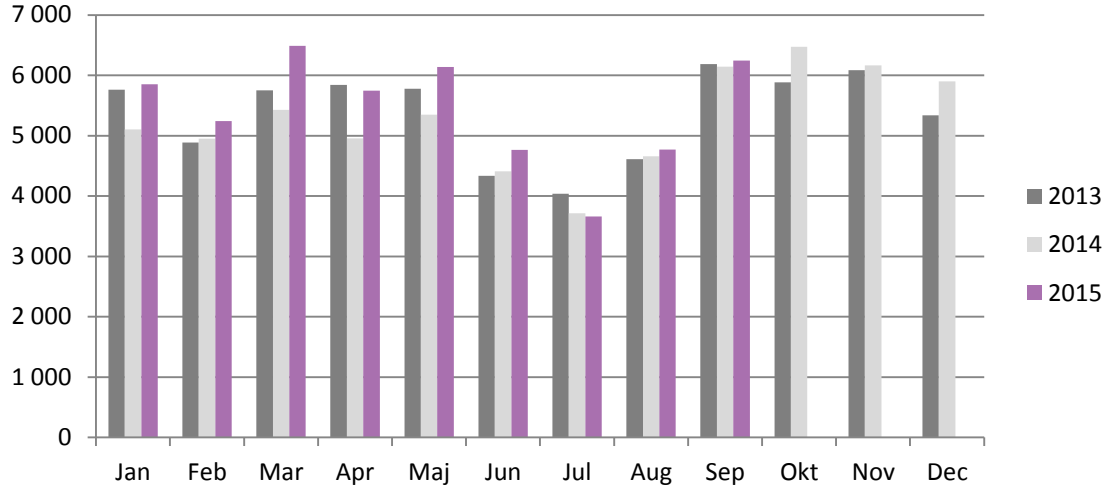

**Trondheim-Sundsvall: Resandet i september har ökat med 11 % jämfört med 2014**

På ”Mittlinjen” Storlien-Östersund-Ånge-Sundsvall är resandet fortfarande stabilt trots att det totala resandet har minskat. Under slutet av 2014 togs ett gemensamt beslut i norrlandslänen att begränsa resande på skolkort till två resor/vardag under skolterminerna. Denna begränsning har medfört att resandet har sjunkit under våren. Under hösten har Bräcke kommun slutit en överenskommelse med operatören Botniatåg om att återinföra ungdomskortet vilket ger ett ökat resande. Under det sista kvartalet är antalet resenärer i snitt 34 000 per månad vilket ger ett positivt utfall på resande i september. Ackumulerat 2015 uppgår antal resor till 310 000.



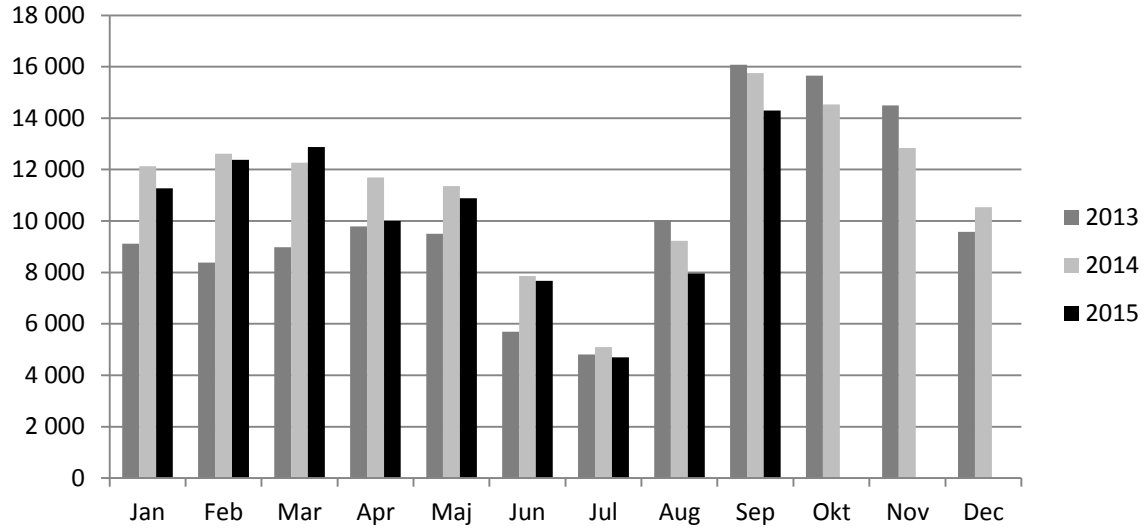

**Umeå-Lycksele: Fortsatt bra resande**

Under året har resandet ökat med 9 % jämfört med föregående år. Under hösten har resandet åter igen passerat 6000 resor per månad. Totalt uppgår resande till 49 000 för hela 2015.



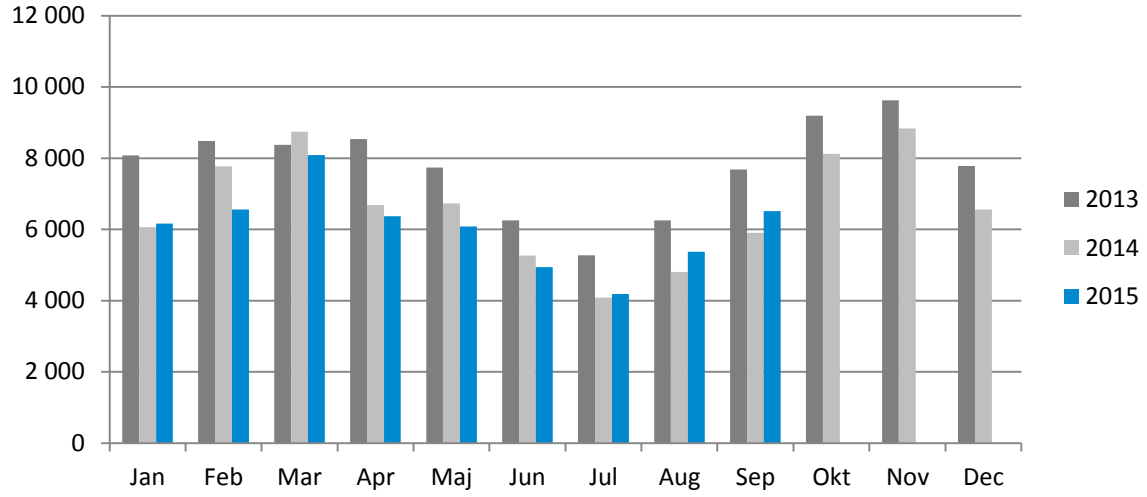

**Umeå-Vännäs: En ökad komfort erbjuds numera våra pendlare på sträckan**

Under kvartalet har ett upprustat fordon av typ X11 börjat trafikera linjen. Något som efterfrågats av våra resenärer. Upprustningen innebär att fordonen har fått en bättre komfort, bättre stolar och fordonet är anpassat för resenärer med funktionshinder. Antal pendlare uppgår till cirka 14 000 under september månad. Totalt uppgår resandet till 92 000 resenärer för hela 2015.



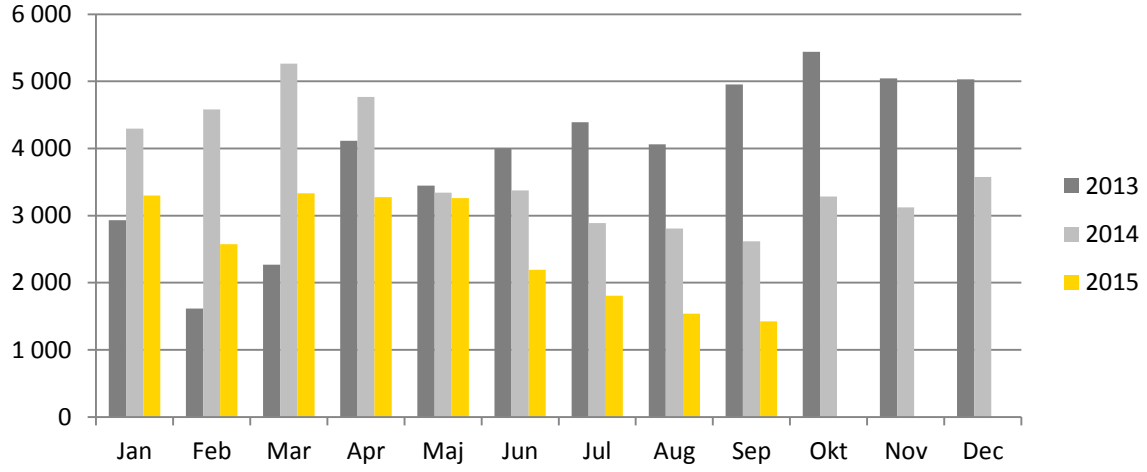
**Luleå-Kiruna: Banarbete och signalfel under kvartalet**

Med en bra infrastruktur och ökad punktlighet så finns det förutsättningar för att öka resandet och få alternativet tåg mer attraktivt. Vi ser en ökning av resandet detta kvartal jämfört med samma period föregående år. Dagens resande uppgår till cirka 5 000 per månad, ungefärligt som sträckan Umeå-Lycksele. Antal resande har under året uppgått till 54 000.




**Umeå-Luleå: Minskat utbud ger minskat resande**

Dubbelturen till Luleå har idag cirka 1 500 reseärer månadsvis, en tredjedel jämfört med tidigare då Norrtåg trafikerade med tre dubbelturer. Vid tidtabellskiftet i juni togs beslutet att minska utbudet ytterligare från två till en dubbeltur dagligen och samtidigt hänvisa till nattågen som SJ Norrlandståg trafikerar. En effekt av det pågående rälsbytet och ökade restider. Resandet under året uppgår till totalt 22 700, en minskning med 33 % jämfört med 2014.



# Förbättringar i punktligheten

Varje årstid medför utmaningar för tågtrafiken. Nu har hösten kommit och mycket fokus sätts på att skapa en robust trafik och minska störningar som exempelvis lövhalka.

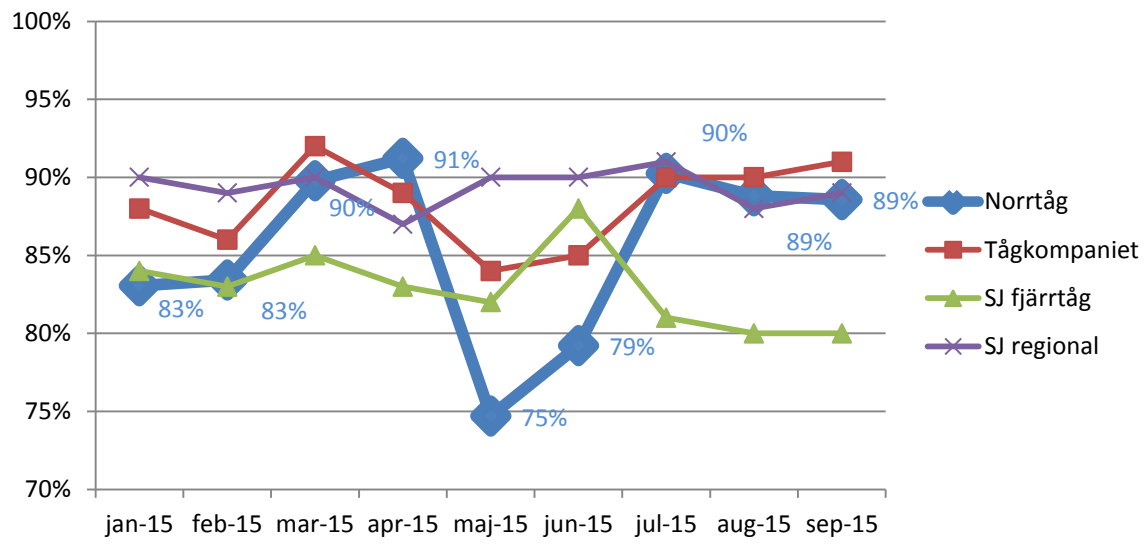
Under tredje kvartalet 2015 uppvisade persontågens kvalitetsmått att 89 % av de planerade tågen ankom i rätt tid och högst 5 minuter efter tidtabell. Det var en förbättring med 7 % jämfört med föregående kvartal. Mätt på femminutersnivån har sträckorna Sundsvall-Umeå och Sundsvall-Östersund haft en punktlighet på 91 % vardera.

Juli och augusti är månader som kännetecknas av banarbeten. Detta medför hastighetsnedsättningar vilket utgör en stor andel av störningarna. Totalt uppgår antal störningar kopplat till banarbete till 29 %. Övriga infrastrukturstörningar uppgår till 32 % varav signalfel är den största posten, cirka 18 %. Under sommarmånaderna har antal förseningsminuter kopplat till obehöriga i spår ökat, något som ger långa förseningar då en konsekvens av detta blir avsyning av bana mm.

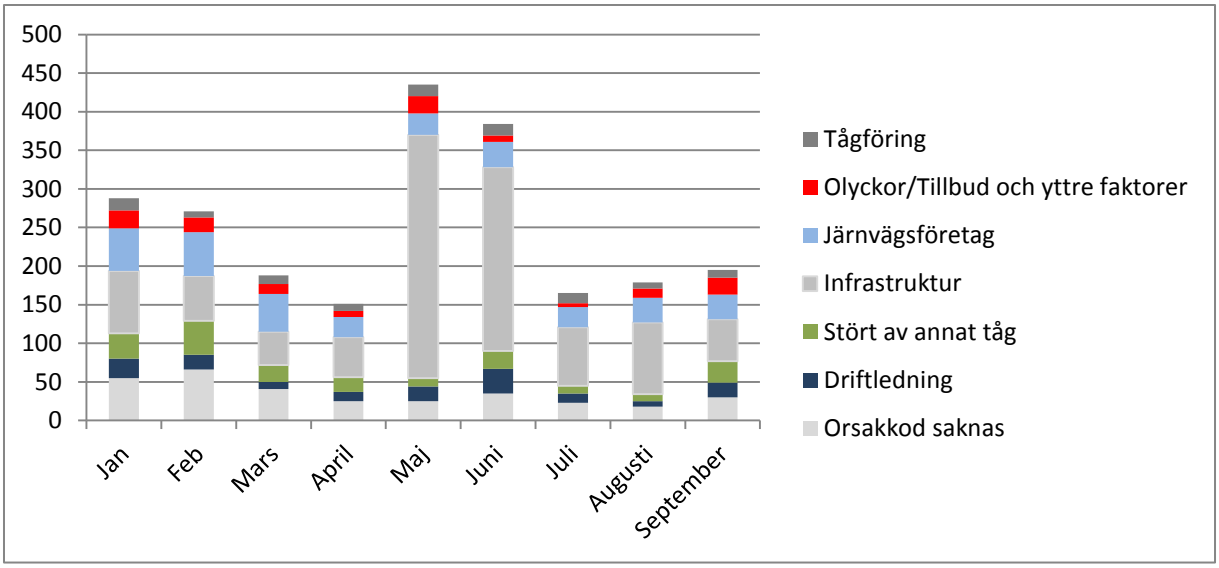
*Punktlighet per sträcka kvartal 3*

| Sträcka | Antal tåg | RT+5 | RT+15 | RT+5 |
|---|---|---|---|---|
| Umeå-Sundsvall | 1 687 | 1 533 | 1 619 | 91 % |
| Umeå - Lycksele | 479 | 389 | 467 | 81 % |
| Umeå- Vännäs | 1 263 | 1 205 | 1 259 | 95 % |
| Umeå-Luleå | 178 | 119 | 148 | 67 % |
| Luleå-Kiruna C | 369 | 271 | 375 | 73 % |
| Sundsvall-Östersund-Storlien | 1 311 | 1 199 | 1 278 | 91 % |
| **Totalt** | **5 287** | **4 717** | **5 146** | **89 %** |

En jämförelse mellan Tågkompaniet och SJ regional respektive fjärrtågstrafik visar att Norrtåg uppvisar jämförliga siffror med undantag för maj och juni månad. Totalt under året uppgår punktligheten till 85 %. Den största enskilda posten till att Norrtåg inte uppnår måltalet 90 %, är Trafikverkets beställda uppgradering av ERTMS på banan Sundsvall – Umeå vilket bidrog till årets lägsta punktlighet, 75 procent under maj.

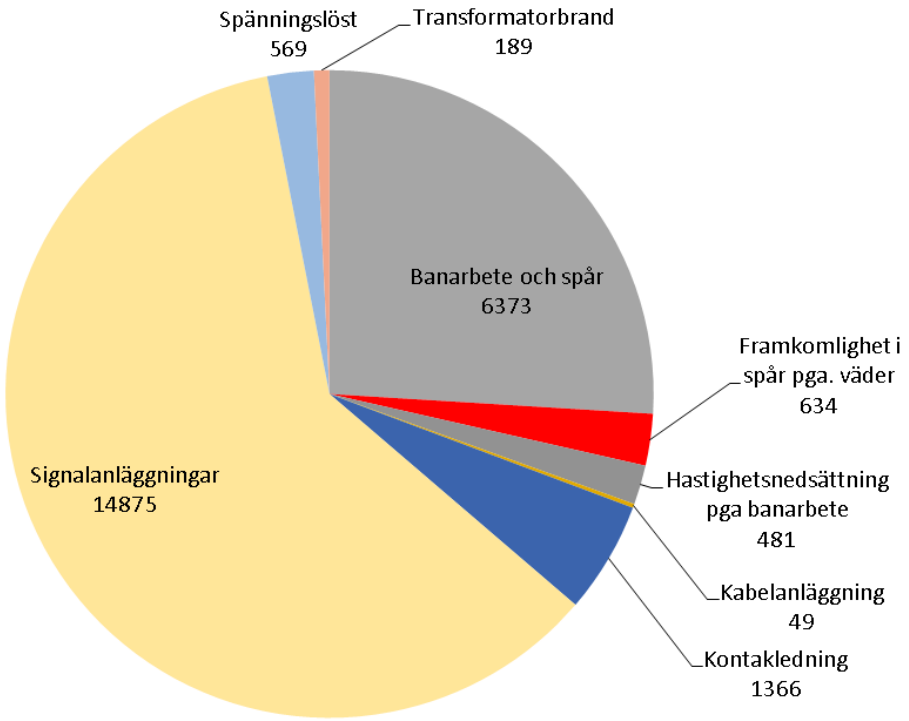


# Orsak till förseningar




*Fördelning av orsak till förseningar över året*

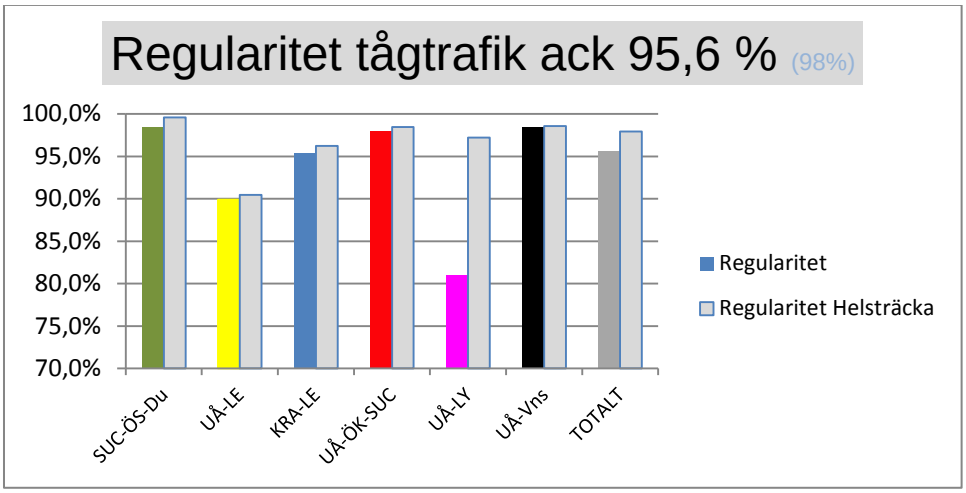
Den största andelen av förseningsstörningarna är kopplade till infrastruktur. Fördelningen av orsakerna enligt Trafikverkets rapportering visar att en stor andel avser signalanläggningar, främst på sträckan Umeå-Sundsvall och Luleå-Kiruna. Till detta tillkommer järnvägsoperatörens ansvar för förseningsminuter som är kopplat till systemomstart kopplade till signalsystemet.




*Orsak till förseningar*

# Norrtåg har bra regularitet

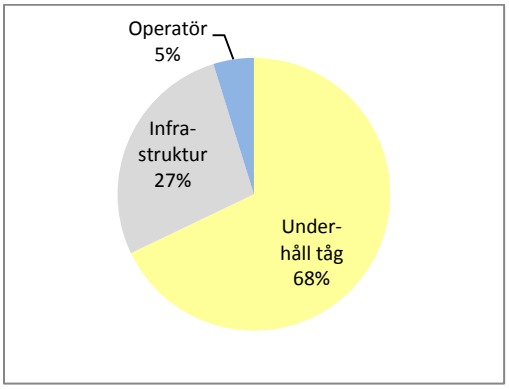
Redovisningen av regularitet avser här uppföljning av tågplanen. Regularitet beräknas enligt: - utgångsvärde är antal tåg i tidtabellen/tågplan – reducering sker med tåg som blivit inställda hel el. del av sträckan - tillägg sker med extratåg utöver plan för hel sträcka - resultatet av detta divideras med antal tåg i tidtabell/tågplan. Regulariteten uppgår hittills i år till 95,6 % för 2015. Vid jämförelse mellan helt inställda och delinställda sträckor uppvisar sträckan Umeå-Lycksele högst andel delinställda sträckor, orsakat av underhåll av dieselfordonet Itino på sträckan Hällnäs-Lycksele.



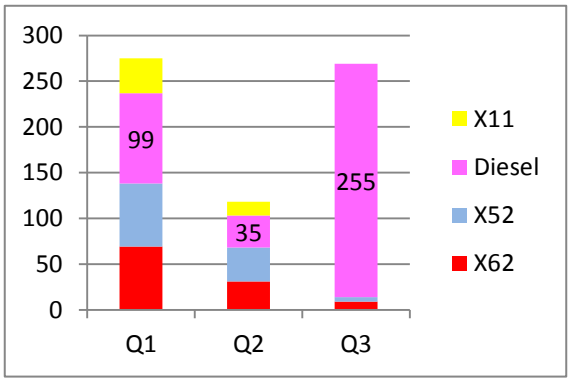

**Orsak till inställda turer**

Den främsta orsaken till akutinställda turer är problem med fel på fordonen. Av de 68 % av felen som är direkt kopplade till underhåll står dieselfordonet för 60 % av dessa. Detta bidrar till en sämre regularitet på cirka 2,4 %. Dieselfordonet sårbarhet är stor. En trasig växellåda och brand i motor har orsakat stillestånd under året beroende på långa ledtider för reservdelar och avsaknad av ersättningsfordon.

Under kvartalet har 120 turer ställs in på grund av banarbeten, främst på sträckorna Luleå-Kiruna och Sundsvall-Östersund. Motsvarande siffra för helåret är 267 som är inställda på grund av infrastrukturstörningar kopplade till banarbete eller akuta fel på banan.




*Fördelning totalt över orsakskod*




*Underhåll på fordon fördelat per fordonstyp*